

Số: 19/KH-TTYT

Kiên Hải, ngày 8 tháng 01 năm 2025

## KẾ HOẠCH

### Tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024 của Trung tâm Y tế Kiên Hải

Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế về việc ban hành Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện; Quyết định số 3652/QĐ-BYT ngày 03/12/2024 của Bộ Y tế về Ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024-2025;

Căn cứ Kế hoạch số /KH-SYT ngày /01/2025 của Sở Y tế Kiên Giang về việc thực hiện công tác Kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024.

Trung tâm Y tế Kiên Hải xây dựng Kế hoạch tự Kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024-2025 như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH YÊU CẦU:

##### 1. Mục đích:

- Kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024-2025 theo Quyết định số 3652/QĐ-BYT ngày 03/12/2024 của Bộ Y tế.
- Qua kiểm tra, đánh giá đơn vị nhìn nhận những ưu điểm và hạn chế để từng bước khắc phục nâng cao chất lượng hoạt động khám, chữa bệnh của đơn vị đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe cho Nhân dân trên địa bàn huyện.

##### 2. Yêu cầu:

- Các thành viên Đoàn tự kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024-2025 của Trung tâm Y tế (sau đây gọi là đoàn tự kiểm tra) bám sát hướng dẫn của Kế hoạch /KH-SYT của Sở Y tế và phân công của Trưởng đoàn.
- Qua tự kiểm tra, thành viên đoàn nhìn nhận, đánh giá trung thực, khách quan tất cả Tiêu chí của đơn vị được giao trong quá trình cải tiến chất lượng trong năm 2024.

#### II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Nội dung 1: Thông tin, số liệu hoạt động Trung tâm trong 12 tháng năm 2024 (chuyên môn, tài chính, nhân lực, tổ chức, danh mục kỹ thuật, danh sách người hành nghề, danh mục trang thiết bị, sử dụng thuốc, báo cáo mô hình bệnh tật ICD-10), kết quả đánh giá chất lượng theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam 2.0; kết quả đánh giá chất lượng theo tiêu chuẩn chất lượng cơ bản đối với bệnh viện (nhập thông tin bổ sung sau ngày 01/01/2025). Áp dụng theo biểu mẫu hằng năm



và nhập trên phần mềm Quản lý Kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện đăng nhập vào <http://nova.qlbv.vn/crane/dhis-web-commons/security/login.action>; Tài khoản ktbv\_13104, MK: 1598 sau đăng nhập tài khoản đơn vị: 68kg.kh; MK: 178.

## **2. Nội dung 2: Đánh giá chất lượng bệnh viện**

### *a) Công cụ đánh giá:*

- Tiêu chuẩn chất lượng cơ bản đối với bệnh viện (ban hành kèm theo Thông tư số 35/2024/TT-BYT ngày 16/11/2024, đánh giá sau ngày 01/01/2025).

- Áp dụng theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam (phiên bản 2.0 ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế) và các tài liệu hướng dẫn đánh giá chất lượng bệnh viện.

### *b) Điều chỉnh thông tin của Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam:*

- Không đánh giá tiêu chí C5.1 (quy định phân tuyên đã được thay thế bằng quy định xếp cấp chuyên môn kỹ thuật), tiêu chí C4.5 và C4.6 (tổng số đánh giá 80 tiêu chí).

- Tiêu chí C8.2, Tiêu mục số 19 và 22: thay cụm từ “đạt tiêu chuẩn ISO 15189 (trương đương hoặc cao hơn)” bằng cụm từ “đạt từ mức 4 trở lên theo Quyết định số 2429/QĐ-BYT ngày 12/6/2017 ban hành Tiêu chí đánh giá mức chất lượng phòng xét nghiệm y học”;

- Tiêu chí D2.3, Mức 3: bổ sung thêm yêu cầu: “đạt từ mức 3 trở lên theo Bộ tiêu chí chất lượng đánh giá mức độ an toàn phẫu thuật kèm theo Quyết định số 7482/QĐ-BYT ngày 18/12/2018 của Bộ trưởng Bộ Y tế”.

- Các văn bản được lấy làm căn cứ pháp lý trong Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện nếu hết hiệu lực được lấy căn cứ bằng các văn bản mới đã ban hành thay thế. Nội dung các tiêu mục tiếp tục được thực hiện theo phiên bản 2.0.

## **3. Nội dung 3: Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế**

- Khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú và ngoại trú: áp dụng mẫu phiếu và phương pháp khảo sát thực hiện theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08 tháng 01 năm 2024 ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030.

- Khảo sát sự hài lòng nhân viên y tế, bà mẹ sinh con tại Trung tâm: áp dụng theo các mẫu phiếu khảo sát và tài liệu hướng dẫn phương pháp khảo sát hài lòng (ban hành kèm theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế).

- Thực hiện khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú, ngoại trú, bà mẹ (mỗi nhóm 30 người) và toàn bộ nhân viên y tế (khuyết danh), nhập phiếu trên phần mềm trực tuyến <https://chatluongbenhvien.vn>.

## **4. Nội dung 4: Kiểm tra sự sẵn sàng công tác cấp cứu, hồi sức tích cực người bệnh.**

## **5. Nội dung 5: Kiểm tra việc triển khai các chỉ đạo khẩn của Chính phủ, Bộ Y tế trong năm 2024:**



- Tình hình cung ứng thuốc, vật tư y tế, thực hiện giá dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh, việc xếp cấp chuyên môn kỹ thuật;

- Thực hiện các quy định về định mức giường bệnh, số giường kế hoạch, thực kê và các điều kiện liên quan như diện tích, cơ sở hạ tầng, nhân lực...

- Công tác chuyên đổi số, triển khai số sức khỏe điện tử trên ứng dụng VNelD, các công việc liên quan thực hiện Đề án 06 của Thủ tướng Chính phủ.

### **6. Nội dung 6. Kiểm tra việc phản hồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý (theo hướng dẫn chi tiết của Cục Quản lý Khám, chữa bệnh).**

- Công văn số 567/KCB-QLCL&CĐT ngày 16/04/2024 về Báo cáo hình thức thanh toán viện phí và xin ý kiến thanh toán không dùng tiền mặt.

- Công văn số 1575/KCB-QLCL&CĐT ngày 27/9/2024 về tham gia góp ý dự thảo Thông tư quy định tiêu chuẩn chất lượng cơ bản đối với bệnh viện.

- Công văn số 1761/KCB-QLCL&CĐT ngày 30/10/2024 về Rà soát việc chấm điểm và tổng hợp kết quả, báo cáo xếp cấp chuyên môn kỹ thuật.

## **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Phân công khoa, phòng phụ trách đánh giá, chất lượng theo các tiêu chí đánh giá, chất lượng bệnh viện**

- Giám đốc ban hành quyết định thành lập đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng tại Trung tâm Y tế. Thành phần đoàn bao gồm: Lãnh đạo Trung tâm làm Trưởng đoàn, Phó Trưởng đoàn, Phòng KHN&ĐD làm thư ký, các thành viên là trưởng, phó và viên chức phụ trách Tiêu chí Bộ Tiêu chí CLBV các khoa phòng trực thuộc.

- Phòng KHN&ĐD làm đầu mối dưới sự lãnh đạo của Ban Giám đốc, tiến hành phối hợp với các Khoa, Phòng triển khai thực hiện nội dung trong bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện.

- Trưởng đoàn phân công Lãnh đạo các khoa phòng phối hợp để hoàn thiện các tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện (*Bảng phân công kèm theo*).

<b>Nhóm</b>	<b>Mã số tiêu chí</b>	<b>Tổng số tiêu chí được phân công</b>	<b>Khoa/ phòng phụ trách</b>
1	A1, A2, A3, A4	19 (A4.4 Không thực hiện)	Khoa khám bệnh-HSCC
2	B1, B2, B3, B4, C1, C3	18	Phòng TC-HC
3	C2, C4, C5, C6, C10, D (D1, D2, D3)	29 (không đánh giá C4.5; C4.6 và C5.1)	Phòng KHN&ĐD
4	C7	05	Tổ Dinh dưỡng
5	C8	02	K.XN-CDHA
6	C9	06	K.Dược-TTB-VTYT
7	E1, E2	04 (E2.1 Chưa có Khoa Nhi)	Khoa CSSKSS
<b>Tổng</b>	<b>23</b>	<b>80 tiêu chí (78 Tiêu chí thực hiện)</b>	



## 2. Các bước tự kiểm tra đánh giá

- 2.1. Đoàn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện thông qua quyết định thành lập đoàn.
- 2.2. Trưởng đoàn có trách nhiệm tổ chức tập huấn cho các thành viên của đoàn.
- 2.3. Thư ký có trách nhiệm tổng hợp tài liệu hướng dẫn, chuẩn bị nội dung kiểm tra, đánh giá; phân công trách nhiệm cho các thành viên và tổng hợp kết quả kiểm tra, đánh giá.
- 2.4. Thành viên của đoàn tự kiểm tra, đánh giá tiến hành công việc kiểm tra, đánh giá ở tất cả khoa, phòng theo Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện.
- 2.5. Các khoa phòng được kiểm tra, đánh giá báo cáo tóm tắt kết quả tự kiểm tra qua quan sát, kiểm tra sổ sách, số liệu, văn bản và phỏng vấn cho Trưởng đoàn.
- 2.6. Sử dụng máy ảnh để chụp lại các hình ảnh tích cực và chưa tích cực tại Trung tâm Y tế, làm bằng chứng minh họa cho kết quả đánh giá.
- 2.7. Thư ký tổng hợp số liệu, tài liệu, báo cáo, hình ảnh nộp về Sở Y tế theo quy định.

## IV. THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM

1. Thời gian: Vào lúc giờ phút ngày tháng năm 202..
2. Địa điểm: Tại Hội trường Trung tâm Y tế Kiên Hải.

Trên đây là Kế hoạch tự Kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện và khảo sát hài lòng người bệnh, nhân viên y tế năm 2024. Đề nghị các Khoa, Phòng và bộ phận liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện./. *ng*

### Nơi nhận:

- P.NVY- Sở Y tế;
- BGĐ TTYT;
- Các Khoa, Phòng TTYT;
- Các Tổ thuộc TTYT;
- TTTĐT TTYT;
- Lưu: VT, KHN&ĐD.



*Nguyễn Văn Cẩn*



**BẢNG PHÂN CÔNG THÀNH VIÊN ĐƠN VỊ PHỤ TRÁCH  
TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ, CHẤM ĐIỂM CLBV VÀ KHẢO SÁT  
HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH, NVYT NĂM 2024**  
(theo nội dung Kế hoạch số /KH-TTYT của Trung tâm Y tế)

**I. Nội dung 1: Phân công phụ trách công tác nhập liệu lên hệ thống trực tuyến Bộ Y tế quản lý chất lượng bệnh viện** <http://nova.qlbv.vn/crane/dhis-web-commons/security/login.action> Tài khoản: ktbv\_13104, MK: 1598 sau đăng nhập tài khoản đơn vị Tài khoản: 68kg.kh; MK: 178. Các mục khoa/phòng phụ trách:

1. Phần Hành chính: Phòng Tổ chức Hành chính
2. Chuyên môn 1: Phòng KHNV&ĐD
3. Chuyên môn 2: Phòng KHNV&ĐD
4. Tài Chính: Phòng Tài chính Kế toán
5. Nhân sự: Phòng Tổ chức Hành chính
6. Tổ chức: Phòng Tổ chức Hành chính
7. Hành Nghề: Phòng KHNV&ĐD
8. Trang thiết bị: Khoa Dược-TTB-VTYT & P.TCKT
9. Phạm vi hoạt động: Phòng KHNV&ĐD
10. Chất lượng 1: Phòng KHNV&ĐD
11. Chất lượng 2: Phòng KHNV&ĐD
12. Bảng giá Dịch vụ: Phòng Tài chính Kế toán
13. Dược: Khoa Dược-TTB và VTYT
14. Mã ICD 10: Phòng KHNV&ĐD
15. Khảo sát hài lòng người bệnh, NVYT: Phòng KHNV&ĐD.

**II. Nội dung 2: Phân công phụ trách đánh giá Tiêu chí Chất lượng Bệnh viện theo Bộ tiêu chí 2.0 Việt Nam.**

NHÓM	NỘI DUNG	ĐƠN VỊ	PHỤ TRÁCH
<b>I (19 TC) 01 TC không thực hiện 18/19 TC</b>	CHƯƠNG A1. CHỈ DẪN, ĐÓN TIẾP, HƯỚNG DẪN NGƯỜI BỆNH (6)	K. KB- HSCC	Bs. Nguyễn Xuân Thắng CNĐD. Nguyễn Thị Mai
	CHƯƠNG A2. ĐIỀU KIỆN CƠ SỞ VẬT CHẤT PHỤC VỤ NGƯỜI BỆNH (5)		
	CHƯƠNG A3. ĐIỀU KIỆN CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH (2)		
	CHƯƠNG A4. QUYỀN VÀ LỢI ÍCH CỦA NGƯỜI BỆNH (6) (A4.4 không thực hiện)		
<b>II (18 TC)</b>	CHƯƠNG B1. SỐ LƯỢNG VÀ CƠ CẤU NHÂN LỰC BỆNH VIỆN (3)		Ths. Huỳnh Minh Sò





	CHƯƠNG B2. CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC (3)	P.TC- HC; Tổ CNTT	CN. Phan Yến Ngọc KS. Phạm Thị Huy
	CHƯƠNG B3. CHẾ ĐỘ ĐÃI NGỘ VÀ ĐIỀU KIỆN, MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC (4)		
	CHƯƠNG B4. LÃNH ĐẠO BỆNH VIỆN (4)		
	CHƯƠNG C1. AN NINH, TRẬT TỰ VÀ AN TOÀN CHÁY NỔ (2)		
	CHƯƠNG C3. CÔNG NGHỆ THÔNG TIN Y TẾ (2)		
III (29 TC) 03 TC không đánh giá 26/29 TC	CHƯƠNG C2. QUẢN LÝ HỒ SƠ BỆNH ÁN (2)	P.KHNV &ĐD	Bs. Trần Đình Linh CN. Dương Thị Dung Ds. Đỗ Thị Thơm Ds. Danh Huỳnh Trọng Đức Bs. Nguyễn Thị Ánh
	CHƯƠNG C4. PHÒNG NGỪA VÀ KIỂM SOÁT NHIỄM KHUẨN (6) (C4.5; C4.6 không đánh giá)		
	CHƯƠNG C5. CHẤT LƯỢNG LÂM SÀNG (5) (C5.1 không đánh giá)		
	CHƯƠNG C6. HOẠT ĐỘNG ĐIỀU DƯỠNG VÀ CHĂM SÓC NGƯỜI BỆNH (3)		
	CHƯƠNG D1. THIẾT LẬP HỆ THỐNG VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (3)		
	CHƯƠNG D2. PHÒNG NGỪA CÁC SỰ CỐ VÀ KHẮC PHỤC (5)		
	CHƯƠNG D3. ĐÁNH GIÁ, ĐO LƯỜNG, HỢP TÁC VÀ CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG (3)		
	CHƯƠNG C10. NGHIÊN CỨU KHOA HỌC (2)		
IV (5 TC)	CHƯƠNG C7. DINH DƯỠNG VÀ TIẾT CHẾ (5)	Tổ Dinh dưỡng	Bs. Lê Cẩm Duyên
V (2 TC)	CHƯƠNG C8. CHẤT LƯỢNG XÉT NGHIỆM (2)	K.XN- CĐHA	KTV. Nguyễn Trường Chinh
VI (6 TC)	CHƯƠNG C9. QUẢN LÝ CUNG ỨNG VÀ SỬ DỤNG THUỐC (6)	K.Dược- TTB- VTYT	DS. Trịnh Quý Hoà
VII (4 TC) 01 TC chưa thực hiện 03/04 TC	CHƯƠNG E1. TIÊU CHÍ SẢN KHOA (3)	Khoa CSSKSS	Bs. Trần Thị Phương
	CHƯƠNG E2. TIÊU CHÍ NHI KHOA (1) (E2.2 Chưa thực hiện)		
TỔNG 80 TC	Thực hiện được 78/80 TC (Không thực hiện được TC A4.4 và E2.1)		



### III. Nội dung 3: Khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế: CN. Dung (KHNV)

- Khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú và ngoại trú: áp dụng mẫu phiếu và phương pháp khảo sát thực hiện theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08 tháng 01 năm 2024 ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030.

- Khảo sát sự hài lòng nhân viên y tế, bà mẹ sinh con tại Trung tâm: áp dụng theo các mẫu phiếu khảo sát và tài liệu hướng dẫn phương pháp khảo sát hài lòng (ban hành kèm theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế).

*Thực hiện khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú, ngoại trú, bà mẹ (mỗi nhóm 30 người) và toàn bộ nhân viên y tế (khuyết danh), nhập phiếu trên phân mềm trực tuyến <https://chatluongbenhvien.vn>.*

### IV. Nội dung 4: Kiểm tra sự sẵn sàng công tác cấp cứu, hồi sức tích cực người bệnh. Bs. Thăng (KB-HSCC).

**V. Nội dung 5: Kiểm tra việc triển khai các chỉ đạo khẩn của Chính phủ, Bộ Y tế trong năm 2024:** Đc. Huy (Tổ CNTT); Ds. Hoà (Dược -TTB-VTYT); Đc. Phúc (TCKT); Bs. Linh (KHNV); Ths. Sò (TCHC)...

- Tình hình cung ứng thuốc, vật tư y tế, thực hiện giá dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh, việc xếp cấp chuyên môn kỹ thuật;

- Thực hiện các quy định về định mức giường bệnh, số giường kế hoạch, thực kê và các điều kiện liên quan như diện tích, cơ sở hạ tầng, nhân lực...

- Công tác chuyển đổi số, triển khai số sức khỏe điện tử trên ứng dụng VNelD, các công việc liên quan thực hiện Đề án 06 của Thủ tướng Chính phủ.

### 6. Nội dung 6. Kiểm tra việc phản hồi một số văn bản phục vụ công tác quản lý (theo hướng dẫn chi tiết của Cục Quản lý Khám, chữa bệnh).

- Công văn số 567/KCB-QLCL&CĐT ngày 16/04/2024 vv Báo cáo hình thức thanh toán viện phí và xin ý kiến thanh toán không dùng tiền mặt: Đc. Phúc (TCKT)

- Công văn số 1575/KCB-QLCL&CĐT ngày 27/9/2024 vv tham gia góp ý dự thảo Thông tư quy định tiêu chuẩn chất lượng cơ bản đối với bệnh viện: Bs. Linh (KHNV)

- Công văn số 1761/KCB-QLCL&CĐT ngày 30/10/2024 vv Rà soát việc chấm điểm và tổng hợp kết quả, báo cáo xếp cấp chuyên môn kỹ thuật: Bs. Linh (KHNV)/.

